


Mengurai Pemahaman Nasabah terhadap Akad Pembiayaan Syariah: Studi Kasus MBS Cabang Sawah Ndeso

Soleh Hasan Wahid

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

 wahid@iainponorogo.ac.id

Abstract

This research aims to unravel customers' understanding of sharia financing agreements, with a case study at MBS Sawah Ndeso Branch. The problem at hand is the extent to which customers' understanding of the principles of Islamic banking influences their decision to choose an Islamic financial institution. This research used a qualitative case study approach, with semi-structured interviews with 8 customers and thematic analysis to identify recurring patterns and themes in the interviews. Several theories were used, such as expectation-confirmation theory, institutional theory, Islamic banking objectives, and internal factors affecting customer satisfaction. The results showed that customers' reasons for choosing MBS Islamic financing at Sawah Ndeso Branch were influenced more by factors such as perceived benefits, convenience, company image, and internal factors, rather than a deep understanding of the contract or Islamic banking principles. These findings highlight the importance of educating customers about the unique aspects of Islamic finance as well as continuing to provide high-quality services to ensure customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction & Loyalty, Sharia Financing Agreements, Islamic Banking principles

Published by Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar

Website <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) memainkan peran penting dalam memperkuat pembangunan ekonomi lokal dan mengentaskan kemiskinan (Wulandari, 2019). Peran BMT dalam keuangan mikro Islam adalah untuk menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat miskin dan membantu mereka berpartisipasi dalam masyarakat Muslim yang dinamis (Ascarya, 2021; Sofana, 2022).

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) memiliki dampak positif terhadap pengentasan kemiskinan di Indonesia. Pembiayaan BMT efektif dalam mengurangi kemiskinan, dan sebagian besar responden dapat meningkatkan pendapatan mereka setelah menerima pembiayaan BMT (Adnan & Ajija, 2015b). Produk BMT, terutama musyarakah dan mudarabah, telah mampu mengurangi tingkat dan keparahan kemiskinan dengan memberdayakan masyarakat miskin dalam berbagai usaha produktif (Adnan & Ajija, 2015b). Baitul Maal Wat Tamwil memang dapat mengurangi kemiskinan melalui jalan layanan keuangan yang disesuaikan dengan tingkat perkembangan ekonomi di dalam komunitas mereka dengan menggabungkan donasi berbasis agama dengan keuangan komersial (Blossom, 2020). Pembiayaan BMT mampu mengurangi tingkat kemiskinan dari 52,6 menjadi 30,1 persen (Adnan & Ajija, 2015a). Namun, laju penurunan kemiskinan di

Indonesia melambat dan lebih dari 65 juta orang hidup sedikit di atas garis kemiskinan dan rentan untuk jatuh ke dalam kemiskinan (Asian Development Bank., 2022; World Bank, 2014). Sehubungan dengan BMT, Sebuah penelitian terbaru yang dilakukan oleh (Fatmawati et al., 2023) menyelidiki persepsi nasabah muda terhadap aplikasi *mobile banking* layanan keuangan berbasis syariah yang disebut Baitul Maal wat Tamwil (BMT). BMT adalah lembaga keuangan mikro syariah yang telah menjadi intermediasi keuangan yang penting untuk memenuhi kebutuhan keuangan usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia (Nadiyah, 2019). BMT berkembang pesat dan tersebar di seluruh Indonesia, menjadikannya fenomena penting di Indonesia (Rahajeng, 2018). Namun, penelitian Hamidah & Yandono menemukan bahwa ada kurangnya pemahaman tentang kontrak mudarabah di antara nasabah BMT karena informasi yang salah (Hamidah & Yandono, 2017).

Berkaitan dengan itu, tantangan yang dihadapi oleh nasabah BMT di Indonesia antara lain adalah kurangnya pemahaman mengenai kontrak mudarabah karena informasi yang salah (Hamidah & Yandono, 2017), dan persepsi para pemangku kepentingan mengenai penipuan di BMT (Rahajeng, 2018). Selain itu, studi Nadiyah menemukan bahwa BMT perlu meningkatkan kinerja manajemen mereka, seperti efisiensi biaya operasional, minimalisasi NPL, dan manajemen sumber daya yang efektif, untuk memaksimalkan peran mereka dalam memenuhi kebutuhan keuangan usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia (Nadiyah, 2019).

Salah satu BMT yang juga aktif bergerak dalam pembiayaan masyarakat menengah ke bawah adalah BMT MBS. BMT MBS Cabang Sawah Deso merupakan salah satu cabang BMT MBS Center yang ada di Madiun. Sebagaimana BMT pada umumnya, BMT MBS Cabang Sawah Deso berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat yang mengedepankan sistem bagi hasil yang dikenal dalam *fiqh mu'amalah* sebagai transaksi ijarah dan Mudarabah. Dari beberapa akad ataupun sistem kerja yang ada di BMT khususnya di BMT MBS Cabang Sawah Deso terdapat beberapa nasabah yang menyatakan kurang paham akan akad-akad yang ada. Sehingga menyebabkan nasabah hanya mengikuti tanpa memahami akan akad-akad tersebut. Pada dasarnya penelitian mengenai pemahaman nasabah tentang akad yang ada di lembaga keuangan syariah sudah cukup banyak dilakukan. Penelitian-penelitian mengenai industri perbankan Syariah di Indonesia yang pada persepsi pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, dan aspek-aspek terkait lainnya. Studi yang dikaji meliputi penggunaan terminologi Arab (Yafiz et al., 2019), pemahaman millennial (Adinugraha et al., 2021), orientasi pasar, kualitas layanan, inklusi keuangan (Rohali et al., 2022; Saraswati, 2021), *netnografi* dalam penelitian keuangan (Puspita & Thaker, 2022), dan isu-isu hukum (El-Zoghbi & Tarazi, 2013). Temuan-temuan ini memberikan wawasan tentang bagaimana perbankan Syariah dapat meningkatkan pemahaman dan keterlibatan pelanggan, serta mengatasi tantangan hukum dan pasar untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

Penelitian terbaru yang secara khusus membahas tentang pemahaman nasabah terhadap kontrak dalam lembaga keuangan syariah di BMT masih terbatas. Hal ini menunjukkan, kurangnya penelitian mengenai edukasi keuangan syariah, yang berkaitan dengan upaya peningkatan pemahaman konsumen tentang produk dan layanan perbankan syariah. Pendidikan keuangan dapat mempengaruhi penerimaan pelanggan dan pertumbuhan industri perbankan syariah secara keseluruhan. Oleh karena itu riset ini dilakukan untuk mencari solusi alternatif bagi permasalahan akan pemahaman nasabah dalam memahami akad-akad yang ada di BMT MBS Cabang Sawah Deso.

METODE

Riset ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif untuk menyelidiki pemahaman nasabah terhadap perjanjian pembiayaan

Syariah. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam secara semi-terstruktur dengan sampel purposif sebanyak 8 nasabah di cabang. Panduan wawancara dikembangkan dengan pertanyaan terbuka yang membahas kesadaran, pengetahuan, dan pemahaman nasabah tentang perjanjian pembiayaan Syariah, pengalaman mereka dengan MBS, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan mereka terhadap lembaga keuangan.

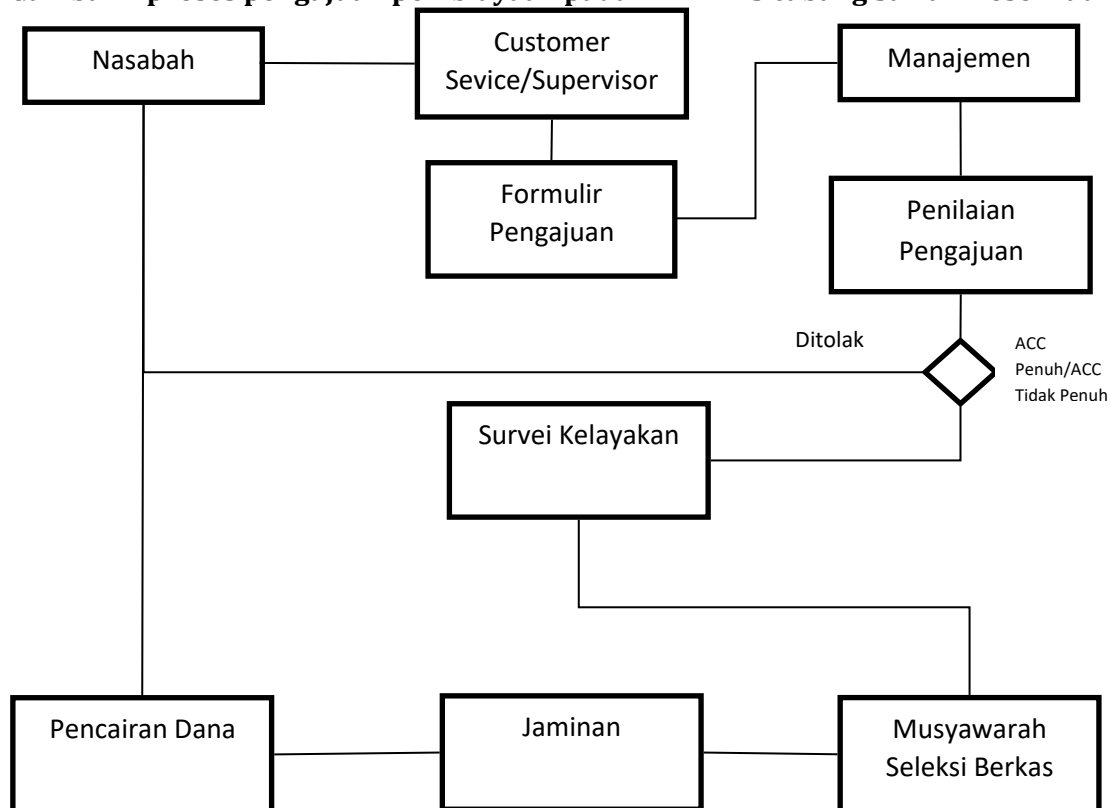
Penelitian ini menggunakan analisis tematik untuk analisis data, mengidentifikasi pola dan tema yang berulang dalam transkrip wawancara. Proses ini melibatkan pengkodean data, pengorganisasian kode-kode tersebut ke dalam tema-tema yang lebih luas, dan menginterpretasikan tema-tema tersebut dalam kaitannya dengan pertanyaan penelitian. Untuk meningkatkan kepercayaan dari temuan-temuan yang ada, beberapa teknik digunakan, termasuk triangulasi, pengecekan anggota, dan diskusi dengan rekan sejawat. Triangulasi melibatkan perbandingan data dari berbagai sumber, pengecekan anggota terdiri dari berbagi temuan dengan orang yang diwawancarai untuk validasi, dan peer debriefing melibatkan diskusi temuan dengan kolega atau ahli untuk memastikan interpretasi yang akurat. Metode penelitian yang komprehensif ini memastikan pemeriksaan yang menyeluruh atas pemahaman nasabah terhadap perjanjian pembiayaan Syariah di MBS Cabang Sawah Ndeso.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pengajuan Pembiayaan Akad Ijarah dan Mudarabah di BMT MBS Syariah Cab. Sawah Deso Madiun

BMT MBS cabang Sawah Deso menawarkan pembiayaan ijarah yang populer dan berkembang pesat karena mudah, cepat, dan memungkinkan pembiayaan dengan nominal kecil Rp. 500.000,-.

Gambar 1 proses pengajuan pembiayaan pada BMT MBS cabang Sawah Deso Madiun



Sebagaimana Gambar 1, proses pengajuan pembiayaan pada BMT MBS diawali dengan nasabah yang membutuhkan dana datang langsung ke kantor atau ditemui oleh karyawan BMT MBS di rumah anggota untuk mengisi formulir pembiayaan akad ijarah. Kedua, BMT MBS cabang Sawah Deso akan menerima pengajuan dan menyeleksi berkas anggota yang mengajukan pembiayaan akad ijarah melalui beberapa kriteria, seperti: Acc penuh jika berkas lengkap sesuai permohonan, Acc tidak penuh jika berkas hanya sebagian terverifikasi dan tidak sesuai kualifikasi, atau ditolak jika tidak memenuhi kualifikasi, seperti berkas formulir yang tidak terpenuhi atau jaminan yang tidak sesuai.

Selanjutnya, jika persyaratan terpenuhi, akan dilakukan survei kelayakan anggota untuk menerima pembiayaan. Setelah survei, akan diadakan musyawarah untuk menyeleksi berkas yang telah dikumpulkan. Jika berkas sudah diverifikasi, anggota diwajibkan menyerahkan jaminan yang dimiliki. Terakhir, pencairan dana bisa dilakukan dengan mengunjungi rumah nasabah atau nasabah datang langsung ke kantor. Dalam proses pencairan, nasabah akan mendengar pembacaan akad ijarah yang berisi perjanjian pembiayaan ijarah secara formal, mendetail, dan disaksikan langsung oleh nasabah, diawali dengan “Bismillah”.

Proses pemberian pembiayaan Mudarabah umumnya melibatkan penyelidikan data nasabah dan analisis yang akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan mengenai pengajuan pembiayaan. Pertama, nasabah bisa mengunjungi kantor BMT MBS atau didatangi karyawan BMT MBS di rumah untuk mengisi formulir. Kedua, nasabah menyerahkan syarat dan ketentuan dalam pembuatan tabungan di Bank BMT MBS. Selanjutnya, nasabah memilih jenis tabungan yang diinginkan, seperti tabungan harian, mingguan, atau bulanan, sesuai kesepakatan yang ada. Setelah kesepakatan dan ketentuan diverifikasi oleh pihak kantor, buku tabungan akan dibuatkan untuk nasabah (Satiti, 2021).

Alasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Akad Ijarah dan Mudarabah di BMT MBS Syariah Cab. Sawah Deso Madiun

BMT MBS Syariah Cabang Sawah Deso Madiun merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang telah melayani masyarakat sekitar selama bertahun-tahun. Salah satu produk unggulan dari BMT MBS Syariah Cabang Sawah Deso Madiun adalah pembiayaan akad ijarah dan mudarabah yang menarik minat banyak nasabah. Banyak nasabah yang memilih menggunakan pembiayaan ini karena alasan-alasan tertentu seperti kemudahan akses, pelayanan yang baik, serta kelebihan dari produk ijarah dan mudarabah dibandingkan dengan produk bank konvensional. Dalam artikel ini, kami akan membahas lebih detail tentang alasan-alasan mengapa nasabah memilih menggunakan pembiayaan akad ijarah dan mudarabah di BMT MBS Syariah Cabang Sawah Deso Madiun.

Tabel 1 Alasan Nasabah Mengambil Pembiayaan di MBS Syariah Cabang Sawah Ndeso Madiun

Nama	Alasan Mengambil Pembiayaan	Klasifikasi Alasan
Ida Royani	Tabungan dapat diambil sewaktu-waktu; bank bersedia datang langsung ke rumah nasabah	Prosedur pengambilan dan layanan
Winarti	Menabung di MBS membuat uang tetap utuh; produk Mudharabah; memilih jenis tabungan yang dapat diambil sewaktu-waktu	Efisiensi, variasi produk dan layanan

Yatini	Menabung di MBS memudahkan karena tidak perlu keluar rumah; proses penarikan uang mudah	Prosedur dan pelayanan
Yuli	Menabung di MBS karena uang bisa diambil sewaktu-waktu; menabung untuk Idul Fitri di MBS	Prosedur dan pelayanan
Siti Fatimah	Pembiayaan sama dengan bank lain, namun pelayanan berbeda dan lebih baik	Prosedur dan pelayanan
Hartono	Awalnya tidak mengetahui prosedur; menjadi lebih paham setelah staf MBS menjelaskan syarat dan prosedurnya	Prosedur dan pelayanan
Isdahlima	Letak dekat dengan rumah; pelayanan yang baik; kemudahan akses oleh pegawai yang datang langsung ke rumah nasabah	Kemudahan akses

Terkait dengan alasan mengambil pembiayaan ijarah sebagaimana pada Tabel 1, beberapa informan memberikan pemahaman mereka tentang alasan menabung. Bu Ida Royani, seorang nasabah, mengungkapkan alasannya memilih ijarah karena tabungannya dapat diambil sewaktu-waktu dan petugas bank bersedia datang langsung kepadanya (Ida Royani, 2020). Sementara itu, Bu Winarti menjelaskan bahwa menabung di MBS membuat uangnya tetap utuh meskipun tidak ada jasa, berbeda dengan bank konvensional yang sering mengurangi saldo (Winarti, 2020). Ia juga menyinggung tentang produk Mudharabah yang memiliki variasi, termasuk idul fitri dan deposito yang tidak dapat diambil. Bu Winarti memilih jenis yang dapat diambil sewaktu-waktu (Winarti, 2020).

Bu Yatini, nasabah yang telah menabung di MBS selama tiga tahun, menyatakan bahwa menabung di MBS memudahkan karena ia tidak perlu keluar rumah dan proses penarikan uang juga mudah (Yatini, 2020). Ia merasa banyak kemudahan yang didapatkan dari menabung di MBS (Yatini, 2020). Yuli, nasabah lainnya, mengatakan awalnya dia mengetahui MBS dari promosi oleh petugas MBS (Yuli, 2020). Setelah mencari informasi lebih lanjut, ia memutuskan untuk menabung di MBS karena uangnya bisa diambil sewaktu-waktu, terutama untuk keperluan dagang. Yuli juga menyebutkan prosedur menabung untuk idul fitri di MBS (Yuli, 2020).

Selanjutnya, pemahaman nasabah mengenai prosedur akad ijarah sangat penting, yang mencakup syarat dan ketentuan, berkas-berkas identitas diri, jatuh tempo, perjanjian akad, serta jaminan akad ijarah. Beberapa nasabah memberikan testimoni mengenai pengalaman mereka dengan MBS Sawah Ndeso.

Nasabah atas nama Siti Fatimah menyampaikan alasan memilih MBS Sawah Ndeso, "Pertama, pembiayaannya sama dengan bank lain, namun pelayanannya berbeda dan lebih baik (Fatimah, 2020)." Sementara itu, Hartono mengungkapkan bahwa awalnya ia tidak mengetahui prosedur yang ada (Hartono, 2020). Namun, setelah menabung setiap hari dan membutuhkan dana, ia ditawarkan oleh staf MBS yang menjelaskan syarat dan prosedurnya, sehingga ia menjadi lebih paham.

Terakhir, nasabah bernama Isdahlima memilih MBS karena letaknya dekat dengan rumahnya, pelayanan yang baik, serta kemudahan akses yang diberikan oleh pegawai

yang datang langsung ke rumah (Isdahlima, 2020). Hal ini membuatnya tidak perlu repot pergi ke berbagai tempat untuk mengurus keperluan perbankan.

Pemahaman Terhadap Akad Pembiayaan Ijarah dan Mudarabah di BMT MBS Syariah Cabang Sawah Deso

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) MBS Syariah Cabang Sawah Deso adalah salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang memberikan layanan pembiayaan dengan sistem ijarah dan mudarabah. Pemahaman terhadap prosedur akad ijarah dan mudarabah menjadi penting bagi nasabah dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan mereka. Oleh karena itu, dalam artikel ini akan dibahas tentang pemahaman nasabah terkait prosedur akad ijarah dan mudarabah di BMT MBS Syariah Cabang Sawah Deso. Testimoni dari beberapa nasabah akan dijadikan bahan untuk menggambarkan bagaimana prosedur tersebut dijelaskan dan dipahami oleh mereka, serta alasan mereka memilih produk ijarah dan mudarabah di BMT MBS Syariah Cabang Sawah Deso. Dengan demikian, diharapkan artikel ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dalam memahami prosedur akad ijarah dan mudarabah serta memilih produk pembiayaan yang tepat.

Tabel 2 Klasifikasi Pemahaman Nasabah terhadap Akad Pembiayaan MBS Syariah Cabang Sawah Ndeso Madiun

Nama Nasabah	Keterangan	Klasifikasi Pemahaman
Siti Fatimah	Hanya mengetahui nama akad ijarah, belum memahami lebih lanjut; masih menggunakan istilah "bunga" dalam konteks MBS	Kurang
Hartono	Awalnya tidak tahu, namun memahami setelah mengajukan pembiayaan; mampu menjelaskan beberapa ketentuan dalam akad ijarah	Cukup
Isdahlima	Memilih MBS karena faktor geografis, tidak menunjukkan pemahaman mengenai akad yang digunakan	Kurang
Yatini	Tidak mengetahui akad Mudharabah, lebih fokus pada kelebihan yang ditawarkan MBS daripada memahami akad	Kurang
Yuli	Tidak memperdulikan akad yang digunakan dalam transaksi, tidak memahami akad yang digunakan namun tetap menyetujui kesepakatan yang telah dibuat; lebih fokus pada keuntungan yang diperoleh	Kurang

Terkait akad pembiayaan Ijarah sebagaimana pada Tabel 2, berdasarkan informasi yang diperoleh dari narasumber Siti Fatimah, diketahui bahwa Ibu Siti Fatimah hanya mengetahui nama akad yang digunakan, yaitu akad ijarah, tanpa menjelaskan lebih lanjut pemahamannya terkait akad tersebut (Fatimah, 2020). Hal ini terbukti dari pernyataannya yang masih menggunakan istilah "bunga" dalam konteks MBS, padahal MBS tidak menerapkan sistem bunga, melainkan bagi hasil atau margin.

Dalam kontras, narasumber Hartono menunjukkan pemahaman yang cukup mengenai akad ijarah yang digunakan (Hartono, 2020). Hartono mengakui bahwa sebelumnya tidak mengetahui tentang akad ini, namun memahaminya setelah mengajukan pembiayaan. Pemahaman tersebut tercermin dari penjelasan Hartono tentang beberapa ketentuan dalam akad ijarah.

Sementara itu, nasabah Isdahlima tidak menunjukkan pemahaman mengenai akad yang digunakan. Alasan yang diberikan untuk memilih MBS lebih didasarkan pada faktor geografis daripada pemahaman mengenai akad (Isdahlima, 2020). Terkait surat perjanjian kerja bersama Pembiayaan Mudharabah, nasabah Yatini mengungkapkan ketidaktahuannya tentang akad mudharabah. Meskipun demikian, Yatini lebih fokus pada kelebihan yang ditawarkan MBS daripada memahami akad tersebut (Yatini, 2020).

Informasi yang diperoleh dari narasumber Yuli menunjukkan bahwa beliau tidak terlalu memperdulikan akad yang digunakan dalam transaksi. Karena sikap tersebut, Yuli tidak memahami akad yang digunakan dalam transaksi, namun tetap menyetujui kesepakatan yang telah dibuat (Yuli, 2020). Yuli lebih mementingkan keuntungan yang diperoleh saat bertransaksi daripada memahami akad yang digunakan.

Dalam mempelajari pemahaman nasabah terhadap lembaga keuangan syariah teori yang digunakan dalam riset ini adalah teori ekspektasi-konfirmasi (Rahman et al., 2023). Teori ini mengukur kepuasan nasabah dan promosi dari mulut ke mulut tentang layanan perbankan syariah. Teori lain yang relevan adalah teori institusional (Osman et al., 2015), yang dapat digunakan untuk menentukan citra perusahaan lembaga keuangan syariah. Selain itu, studi tentang kepuasan dan loyalitas nasabah di perbankan syariah dapat dieksplorasi dengan menggunakan tujuan perbankan syariah (Moosa & Kashiramka, 2022). Terakhir, teori yang mendasari kepuasan pelanggan dan faktor internal untuk menggunakan layanan perbankan syariah juga dapat dipertimbangkan (Rahman et al., 2023).

Sejalan dengan teori-teori di atas, banyak nasabah, seperti Ida Royani, Yatini, Yuli, Siti Fatimah, dan Hartono, menekankan kualitas layanan yang diberikan oleh MBS, seperti kemudahan penarikan, tabungan untuk acara-acara tertentu (Idul Fitri), dan dukungan nasabah secara personal (misalnya, petugas bank yang berkunjung ke rumah nasabah). Hal ini mengindikasikan bahwa MBS memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah dalam hal kualitas layanan, yang mengarah pada kepuasan dan potensi rekomendasi dari mulut ke mulut. Selain itu, Sebagian besar nasabah dalam dataset ini tampaknya memilih MBS tanpa pemahaman yang jelas tentang kontrak spesifik yang digunakan, seperti ijarah atau mudharabah. Harapan mereka mungkin terfokus pada keuntungan finansial, kenyamanan, atau aspek-aspek lain dari layanan tersebut, bukan pada komponen religius atau kontrak. Akibatnya, kepuasan dan promosi dari mulut ke mulut tentang layanan perbankan syariah mungkin lebih didorong oleh nilai dan manfaat yang mereka terima, daripada pemahaman mereka tentang prinsip-prinsip syariah yang terlibat.

Dalam hal ini, Expectation-confirmation theory (ECT) adalah teori kognitif yang menjelaskan kepuasan pasca pembelian atau pasca adopsi sebagai fungsi dari ekspektasi, kinerja yang dirasakan, dan ketidakpastian keyakinan (Taujiharrahan et al., 2022). Teori ini menyatakan bahwa niat konsumen untuk membeli kembali suatu produk atau layanan secara signifikan dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya dengan produk atau layanan tersebut (Taujiharrahan et al., 2022). Artinya, penting bagi Lembaga Keuangan

Syariah khususnya BMT mempertimbangkan aspek prosedur dan layanan (teori konfirmasi harapan).

Efisiensi dan variasi produk dan layanan (teori kelembagaan) juga perlu menjadi perhatian (Sufian, 2007). Alasan Winarti memilih MBS terkait dengan variasi produk Mudharabah yang tersedia dan persepsi bahwa uangnya tetap utuh. Hal ini menyoroti pentingnya citra perusahaan, karena MBS dipandang menyediakan solusi keuangan yang efisien dan beragam produk yang memenuhi kebutuhan nasabah individu, sehingga memperkuat citra kelembagaannya. Citra perusahaan dari Perjanjian Pembiayaan Syariah MBS Cabang Sawah Ndeso Madiun juga memainkan peran dalam menarik pelanggan. Sebagai contoh, Isdahlima memilih MBS karena faktor geografis, menyiratkan bahwa kehadiran dan citra lembaga di daerah tersebut mungkin telah mempengaruhi keputusan mereka, daripada pemahaman tentang kontrak yang digunakan.

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa bank-bank syariah domestik di Malaysia secara umum lebih efisien dibandingkan bank-bank syariah asing, meskipun perbedaannya kecil (Basri et al., 2018; Kamarudin et al., 2017; Sufian, 2007). Sumber inefisiensi di industri perbankan syariah Malaysia telah dikaitkan dengan skala, yang menunjukkan bahwa bank-bank syariah Malaysia telah beroperasi pada skala operasi yang salah. Sebuah studi menemukan bahwa efisiensi pendapatan pada bank-bank syariah domestik lebih tinggi dibandingkan dengan bank-bank syariah asing (Kamarudin et al., 2017).

Tujuan utama dari penerapan prinsip syariah juga penting untuk diformulasikan oleh Lembaga Keuangan Syariah. Meskipun tidak secara eksplisit disebutkan dalam data yang tersedia, dapat diasumsikan bahwa nasabah memilih MBS karena mereka menganggapnya sebagai lembaga keuangan yang mematuhi prinsip-prinsip perbankan Islam. Hal ini dapat menjadi alasan yang mendasari preferensi terhadap MBS daripada bank konvensional lainnya, karena nasabah mungkin menghargai sifat etis dan kepatuhan syariah dari produk dan layanan MBS. Salah satu prinsip utama keuangan syariah adalah larangan riba (bunga) dalam transaksi keuangan (Rosmanidar et al., 2021). Hukum syariah didasarkan pada prinsip-prinsip mempromosikan manfaat (masalah) dan melindungi manusia dari bahaya (mafsadah) (Rosmanidar et al., 2021). Keuangan syariah juga melarang praktik-praktik tertentu yang diterima secara umum dalam keuangan tradisional (Rosmanidar et al., 2021). Tujuan dari keuangan yang sesuai dengan Syariah adalah untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai Islam. Data menunjukkan bahwa nasabah mungkin tidak sepenuhnya menyadari tujuan perbankan syariah atau prinsip-prinsip agama yang mendasari kontrak-kontrak tersebut. Sebagai contoh, Siti Fatimah masih menggunakan istilah "bunga", yang tidak berlaku dalam keuangan syariah, dan Yatini lebih fokus pada keuntungan yang ditawarkan oleh MBS. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mungkin lebih tertarik pada manfaat praktis dari layanan keuangan, daripada dimensi agama atau etika.

Kepuasan dan faktor internal menjadi alasan Isdahlima memilih MBS adalah lokasinya yang dekat dengan rumah, pelayanan yang baik, dan kemudahan akses. Hal ini menyoroti pentingnya aksesibilitas sebagai faktor internal yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan lokasi yang strategis dan pelayanan yang baik, MBS memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan pengalaman perbankan mereka, yang dapat berujung pada kesetiaan dan penggunaan layanan MBS secara berkelanjutan.

Penelitian Moosa & Kashiramka telah menunjukkan bahwa kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah merupakan faktor penting dalam keberhasilan lembaga keuangan syariah (Asnawi et al., 2020; Moosa & Kashiramka, 2022). Selain itu, faktor-faktor seperti citra, kepercayaan, dan religiusitas telah terbukti dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Moosa & Kashiramka, 2022). Menjaga stabilitas keuangan melalui kapitalisasi juga penting bagi bank syariah (Joudar et al., 2023). Selain itu, kompatibilitas,

keunggulan relatif/observabilitas, dan kompleksitas merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pelanggan terhadap layanan keuangan syariah (Latip et al., 2017).

Faktor-faktor pribadi, seperti kepercayaan terhadap lembaga, kenyamanan, atau pengaruh sosial, dapat menjadi pendorong nasabah untuk memilih MBS. Sebagai contoh, Yuli tidak peduli dengan akad yang digunakan dalam transaksi tetapi menyetujui perjanjian tersebut karena manfaat yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa faktor internal yang tidak terkait dengan pemahaman prinsip-prinsip keuangan syariah dapat memainkan peran penting dalam keputusan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis di atas, alasan memilih pembiayaan nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso tampaknya lebih banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti manfaat yang dirasakan, kenyamanan, citra perusahaan, dan faktor internal, daripada pemahaman yang mendalam tentang kontrak atau prinsip-prinsip perbankan syariah. Hal ini menyoroti pentingnya mengedukasi nasabah tentang aspek-aspek unik dari keuangan syariah, serta terus memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memastikan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kesimpulannya, alasan nasabah memilih pembiayaan nasabah MBS di Cabang Sawah Ndeso dapat dijelaskan dengan menggunakan teori-teori yang telah disebutkan di atas. Kepuasan nasabah didorong oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan, efisiensi, variasi produk, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah, dan kemudahan akses, yang berkontribusi terhadap reputasi positif MBS dan loyalitas nasabah.

REFERENSI

- Adinugraha, H. H., Muhtadi, N. A., Pekalongan, I., & Pekalongan, I. (2021). Millennial Youth Assistance in an Effort to Increase Arabic Terms Knowledge towards Sharia Banking Product Contracts. *Tawshiyah*, 16(1), 12–23.
- Adnan, M. A., & Ajija, S. R. (2015a). The effectiveness of baitul maal wat tamwil in reducing poverty the case of Indonesian Islamic microfinance institution. *Humanomics*, 31(2), 160–182. <https://doi.org/10.1108/H-03-2012-0003>
- Adnan, M. A., & Ajija, S. R. (2015b). The effectiveness of baitul maal wat tamwil in reducing poverty the case of Indonesian Islamic microfinance institution. *Humanomics*, 31(2), 160–182. <https://doi.org/10.1108/H-03-2012-0003>
- Ascarya. (2021). Baitul Maal wat Tamwil as Integrated Islamic Microfinance Institution to Support SDGs. In *Islamic Wealth and the SDGs* (pp. 175–195). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-65313-2_9
- Asian Development Bank. (2022). *Building Resilience of the Urban Poor in Indonesia* (Issue January). <https://doi.org/10.22617/TCS210404-2>
- Asnawi, N., Sukoco, B. M., & Fanani, M. A. (2020). The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192–212. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2017-0033>
- Basri, M. F., Muhamat, A. A., & Jaafar, M. N. (2018). The efficiency of Islamic banks in Malaysia: Based on DEA and Malmquist productivity index. *Journal of Emerging Economies and Islamic Research*, 6(3), 15. <https://doi.org/10.24191/jeeir.v6i3.8784>
- Blossom. (2020). *BMTs: an Indonesian Solution to a Universal Problem*. Blossomfinance. <https://blossomfinance.com/posts/bmts-an-indonesian-solution-to-a-universal-problem>
- El-Zoghbi, M., & Tarazi, M. (2013). Trends in Sharia-Compliant Financial Inclusion. *Brief. Washington, DC: CGAP*, 84(March), 1–11. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.903.9299&rep=rep1&type=pdf>

- Fatimah, S. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- Fatmawati, I., Zulfanti, D. A., Aini, N., & Tsani, F. (2023). *Young Customers' Perception of Sharia Financial Services Mobile-Banking and Behavioral Intention Consequences* (pp. 116–125). https://doi.org/10.1007/978-3-031-26956-1_11
- Hamidah, S., & Yandono, P. E. (2017). AKAD PEMBIAYAAN MUDHARABAH MENURUT PEMAHAMAN NASABAH BAITUL MAAL WAT TAMWIL (Studi Pada BMT Al-Aziz Tongas Probolinggo). *Jurisdictione*, 7(2), 147. <https://doi.org/10.18860/j.v7i2.3850>
- Hartono. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- Ida Royani. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- Isdahlina. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- Joudar, F., Msatfa, Z., Metwalli, O., Mouabid, M., & Dinar, B. (2023). Islamic Financial Stability Factors: An Econometric Evidence. *Economies*, 11(3), 79. <https://doi.org/10.3390/economies11030079>
- Kamarudin, F., Sufian, F., Loong, F. W., & Anwar, N. A. M. (2017). Assessing the domestic and foreign Islamic banks efficiency: Insights from selected Southeast Asian countries. *Future Business Journal*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2017.01.005>
- Latip, M., Yahya, M. H., & Junaina, M. (2017). Factors Influencing Customer's Acceptance of Islamic Banking Products and Services. *IKONOMIKA*, 2(1). <https://doi.org/10.24042/febi.v2i1.681>
- Moosa, R., & Kashiramka, S. (2022). Objectives of Islamic banking, customer satisfaction and customer loyalty: empirical evidence from South Africa. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2022-0007>
- Nadiyah, A. H. (2019). *A Closer Look at Microfinance Management: Improving Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) as a Leading Microfinance Institution (Case Study: BMT Nusantara)*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3347659
- Osman, I., Alwi, S. F. S., Mokhtar, I., Ali, H., Setapa, F., Muda, R., & Rahim, A. R. A. (2015). Integrating Institutional Theory in Determining Corporate Image of Islamic Banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 560–567. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.074>
- Puspita, R. E., & Thaker, M. A. bin M. T. (2022). Netnography on Finance Research: The Case of Customer Blackmail in a Sharia Bank. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 5(1), 179–192. <https://doi.org/10.33005/jasf.v5i1.299>
- Rahajeng, D. K. (2018). *Stakeholders' Perceptions of Fraud in Indonesian BMT Islamic Cooperatives* [University of Essex]. <http://repository.essex.ac.uk/23242/>
- Rahman, M. K., Hoque, M. N., Yusuf, S. N. S., Yusoff, M. N. H. Bin, & Begum, F. (2023). Do customers' perceptions of Islamic banking services predict satisfaction and word of mouth? Evidence from Islamic banks in Bangladesh. *PLOS ONE*, 18(1), e0280108. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0280108>
- Rohali, Y., Basri, Y. Z., Ismail, R., & Dwi Septian, R. A. (2022). Factors affecting the decision-making of Indonesian Sharia Banking companies. *ADI Journal on Recent Innovation (AJRI)*, 4(1), 13–25. <https://doi.org/10.34306/ajri.v4i1.725>
- Rosmanidar, E., Hadi, A. A. Al, & Ahsan, M. (2021). Islamic Banking Performance Measurement: a Conceptual Review of Two Decades. In *International Journal of Islamic Banking and Finance Research* (Vol. 5, Issue 1, pp. 16–33). Centre for Research on Islamic Banking and Finance and Business. <https://doi.org/10.46281/ijibfr.v5i1.1056>
- Saraswati, E. (2021). Market Orientation, Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Study on Sharia Banking in Indonesia. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 26–41. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v2i1.157>
- Satiti, D. (2021). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- Sofana, R. D. P. (2022). The Role of Islamic Micro Financial Cooperatives (Baitul Maal Wat

- Tamwil) in Local Economic Development. *Semarang State University Undergraduate Law and Society Review*, 2(1), 39–56. <https://doi.org/10.15294/lsr.v2i1.53479>
- Sufian, F. (2007). The efficiency of Islamic banking industry in Malaysia: Foreign vs domestic banks. *Humanomics*, 23(3), 174–192. <https://doi.org/10.1108/08288660710779399>
- Taujiharrahan, D., Mujibatun, S., & ... (2022). The Combined Effect of Expectation Confirmation Model and Islamic Theory of Consumer Behavior on Continuance Intent of M and Internet Banking Users of Islamic *on Islamic ...*, 2(1), 276–287. <http://conference.iainsalatiga.ac.id/index.php/aicieb/article/view/101>
- Winarti. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- World Bank. (2014). *Reducing extreme poverty in Indonesia*. Worldbank.Org. <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia/brief/reducing-extreme-poverty-in-indonesia>
- Wulandari, P. (2019). Enhancing the role of in giving financing to the poor at the bottom of the economic pyramid. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 10(3), 382–391. <https://doi.org/10.1108/JIABR-01-2017-0005>
- Yafiz, M., Harahap, I., . M., & Batubara, C. (2019). Customers' Perception of the Use of Arabic Terminology in Sharia Banking Products. *KnE Social Sciences*, 505–514. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i19.4881>
- Yatini. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.
- Yuli. (2020). *Hasil Wawancara dengan Nasabah MBS Cabang Sawah Ndeso*.

Copyright Holder :

© Soleh Hasan Wahid (2023).

First Publication Right :

© Jurnal Tana Mana

This article is under:

